

**ADMINISTRACIÓN PRÁCTICA
EN CORTAS HISTORIAS**

**Conceptos fundamentales en relatos con
analogías gerenciales.**

Nelson Oswaldo Sandoval Rojas

Diseño portada y contraportada: Jhuliana Andrea Sandoval Ramírez
Revisión y corrección texto: Nancy Ramírez – Jhuliana Andrea Sandoval R.
Logo e imágenes, portada y contraportada: archivo del autor
Fotografías e imágenes de interiores: Fuentes varias especificadas en cada imagen, y archivo del autor

© 2020, Nelson Oswaldo Sandoval Rojas

Derechos reservados

Primera edición: noviembre de 2020

ISBN: 978-958-49-0443-0 versión impresión en papel

978-958-49-0444-7 versión medio electrónico o digital

Primera impresión (Colombia): noviembre de 2020

Impresión versión digital: @N3LSONSANDOVAL

E-Mail: nsandoval1108@gmail.com

Impreso por: PANAMERICANA formas e IMPRESOS S.A.

Impreso en Colombia - Printed in Colombia

Hecho el depósito legal

Biblioteca Nacional de Colombia

Biblioteca del Congreso de la República de Colombia

Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Colombia

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma, o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del autor.

Contenido

Agradecimientos	4
Prólogo	5
Introducción	7
1. La planeación estratégica: Tres puntos claves	9
2. Gestión de marca o Brand Management	12
3. El legado de Mafalda para el mundo empresarial	15
4. La estrategia motriz del ciclismo	18
5. Las 4 P's del marketing mix. El Craps o Pase Inglés	21
6. Gestión de crisis en las organizaciones	24
7. Alcanzar y celebrar un hit de trabajo en equipo	27
8. Liderazgo y participación igualitaria	29
9. Tres principios de la salud financiera	32
10. El faro guía de la carta de navegación empresarial	35
11. La confianza piedra angular del liderazgo	38
12. La paradoja de Gulliver crecimiento organizacional	41
13. El despliegue estratégico y el modelo de las 4 A's	45
14. Las 7 P's del mercadeo. El cubo mágico del marketing de NSandoval	48
15. La gestión de la dinámica de grupos	53
16. El Triángulo Estratégico - Las 3 P's de Nsandoval	57
17. La Agilidad Empresarial. Correcaminos y destreza	62
18. Modelo de negociación Harvard.	65
19. El arte de la ejecución en los negocios: Contundencia y enfoque	68
20. Características de los indicadores de gestión. KPI's	71
21. Planeación vs Improvisación	74

Agradecimientos

A quienes contribuyeron con la motivación y apoyo explícito e implícito para publicar este sencillo compendio de relatos.

A todos los que leyeron, comentaron e influyeron en busca del mejoramiento de los textos redactados.

A todas las personas con las que he tenido la fortuna de compartir camino profesional, personal, familiar y empresarial.

A Nancy Yolanda y Jhuliana Andrea por el apoyo incondicional en los proyectos cuerdos y no tan cuerdos que he decidido emprender.

A Dios y la vida por todos los nuevos amaneceres.

Prólogo

Todo emprendimiento se hace para producir una utilidad o ganancia, nunca para perder. Recordemos que todo emprendimiento ofrece, o un servicio, o un producto que cubra las necesidades de un consumidor, cliente o usuario.

Administrar un negocio o emprendimiento sea cual fuere, de forma exitosa, necesita de una mezcla oportuna de ingredientes claves que le den el sazón y el sabor inconfundible y placentero del que sabe va a triunfar y tiene la total seguridad de lograr el éxito, la riqueza o la admiración de los demás, con el adecuado, oportuno y buen uso de la información, conocimientos y habilidades para hacer las mezclas correctas que cubran las necesidades de los clientes. Todo esto lo encontramos leyendo este manual práctico que administradores, emprendedores o líderes de proyecto deben consultar para adquirir las herramientas precisas que conducen a su mejor faena de actuación, en forma rápida, clara, concreta y de fácil aplicación, y que ya está tropicalizado a nuestra cultura latinoamericana para obtener los mejores resultados.

Trabajé durante muchos años en cargos de gerencia de ingeniería, en jefaturas nacionales, direcciones regionales de ingeniería y mantenimiento, y en la formación de personal de ingeniería; allí tuve la gran satisfacción de haber trabajado hombro a hombro durante una decena de años con el Ingeniero Nelson Sandoval (Nelson) en una multinacional de producción, venta y distribución de refrescos y bebidas no alcohólicas de clase mundial; desarrollando proyectos reales, prácticos y confiables que llevaron a esta empresa a obtener los mejores resultados por encima del estándar en los indicadores a nivel mundial; analizando, planeando, implementando y mejorando en forma permanente los pro-

cesos productivos y de talento humano, implementando las mejores condiciones de trabajo en equipo, y rompiendo mil paradigmas para mejorar siempre nuestro clima laboral, productivo y de ingeniería en la optimización de maquinaria y equipo, en diferentes regiones de Colombia.

N3lson se destacó por su increíble capacidad de hacer fácil lo difícil, ya que posee uno de los más altos coeficientes que, lo destacaron entre sus compañeros, y se ganó el respeto en las evaluaciones de desempeño de 360°. Renunció en busca de mejores oportunidades de progreso en otras empresas como Pastas Doria, Summint Ingeniería, INCOVEX C.A., Centros Comerciales, Club Atlético Bucaramanga; y cómo me alegra ver que esté dejando plasmado todo su conocimiento y experiencia en este libro de historias claras, reales y concretas para hacer fácil y exitoso un proceso de Administración Gerencial. Además, N3lson ha publicado excelentes artículos en algunos medios nacionales, como en Las 2 Orillas y en el periódico más importante de Santander, Vanguardia Liberal.

Disfruten, aprendan, adapten, adopten y apliquen lo que más se acomode a su emprendimiento o proceso administrativo, leyendo cuidadosamente estas cortas historias de Administración Práctica amena y divertida con analogías gerenciales. Es una guía de consulta para tener claridad en conceptos fundamentales de management, estrategia y marketing, y es una invitación al lector que quiera profundizar más en estos temas.

Carlos Eduardo Barajas González
Ejecutivo Especialista Procesos Manufactura Coca-Cola

Introducción

Todos los días en los diferentes escenarios de la vida, se presentan situaciones positivas y otras no tanto, que requieren acción, solución. Empíricamente, con base en experiencias vividas en situaciones similares se procede, tratando de que el resultado, el remedio sea mejor que la enfermedad. Sin método, sin un plan de acción correctiva, sin un concepto claro, algunas veces se alcanza el éxito, el resultado esperado, otras veces, muchas, no.

El conocimiento es la piedra angular del éxito personal, profesional y empresarial. Entender los preceptos, los conceptos de la administración de empresas, como ciencia, técnica o arte, es el primer paso que todo emprendedor debe dar... toda la humanidad como parte de su ADN tiene el gen del emprendimiento en todos los ámbitos, en todos sus sueños, aspiraciones y proyectos.

En el inicio de la travesía de la vida, y en las estaciones de reabastecimiento de combustible intelectual, se requieren guías que de una manera sencilla, concreta, amena, divertida y fundamentadas en conceptos previamente desarrollados y probados, aporten en el crecimiento personal que pueda ser traducido en positivos resultados a nivel profesional y empresarial.

Muchas de las teorías desarrolladas a nivel de temas gerenciales, administración estratégica, talento humano, marketing, son tan extensas, poco atractivas y difíciles de entender, debido al uso de un lenguaje técnico que no es fácilmente asimilable de entrada. De la teoría a la práctica, el camino es largo y muchas veces se distorsiona.

Un recurso utilizado y que prevalece en este texto, en esta guía, es el relacionamiento de conceptos administrativos con situaciones reales del día a día, con algunas figuras o eventos icónicos de la literatura, del deporte, de la ficción, de la geometría, de la nostalgia de otros tiempos.

Este recurso, que puede ser considerado como nemotécnico, pretende, precisamente, colocar en mente del lector, un concepto administrativo asociado a una imagen, a un recuerdo, a una situación... y de esta forma, ante las situaciones que requieren la aplicación del proceso administrativo, contar con un primer concepto, recurso o método de acción.

Los artículos que se compendian a continuación, se pueden leer y analizar independientemente, acorde a la consulta que el lector tenga de un tema específico en su gestión y crecimiento diario.

La producción de estos artículos es fundamentada en la experiencia y ejercicio profesional del autor por más de 20 años en empresas multinacionales y regionales, a nivel LATAM y país Colombia. Ingeniero especialista en administración de empresas, especialista en diagnóstico y análisis organizacional, marketing deportivo y empresarial.

Nelson Oswaldo Sandoval Rojas.



@N3LSONSANDOVAL

1. La planeación estratégica: Tres puntos claves.



Los tres principios del emprendimiento y planeación empresarial.

El legendario creador de varios de los personajes de cómics más famosos del mundo del entretenimiento: Walt Disney, como imperativo para su equipo creativo, les inculcaba ser **SOÑADORES, REALISTAS Y EJECUTIVOS**. Al inicio de cada nuevo proyecto, en primera fase debían ser soñadores, todo lo que se imaginaran era factible de realizar, no había barreras. Todo emprendedor, todo soñador cumple con esta primera fase, es el paso inicial para generar una nueva idea de negocio, o para innovar con una idea diferente y creativa dentro de una organización.

La **Planeación Estratégica** es un concepto mencionado por la mayoría de líderes de las organizaciones en el mundo, pero su interpretación y aplicación muchas veces no es la adecuada, principalmente por la falta de claridad en lo que realmente es: una serie de acciones previamente definidas, con la asignación de unos recursos, encaminadas a cumplir

con una meta, que tiene varios objetivos definidos y cuantificados en tiempo y espacio.

El **primer paso** de los tres principios del emprendimiento empresarial, fácilmente se da: **Ser soñador**, visualizar metas y objetivos sin fronteras. Desafortunadamente los dos pasos siguientes del Sr. Disney, en un alto porcentaje de los casos, no se dan: Ser **realista** y ser **ejecutivo**.

Ser realista lleva a aterrizar, mezclar y aplicar a nivel táctico la misión y la meta u objetivos de la visión definidos en la planeación estratégica, en el sueño inicial.

Ser Ejecutivo, es el desarrollo en campo, es la operación con el soporte de todas las áreas o procesos de la organización, la ejecución de acciones concretas que llevarán a cumplir con los objetivos tácticos y la meta definida en la etapa de soñador, en el nivel estratégico.

Una etapa lleva a la otra, un paso tras otro paso, no se puede pretender omitir uno de estos; es un proceso que tiene inicio, desarrollo, fin, y un nuevo comienzo. Ya que la planeación estratégica es continua y siempre se debe estar evaluando y replanteando de acuerdo al análisis de los entornos externo e interno, más ahora, en tiempos dinámicos por la globalización de los mercados.

Si se quiere realizar un viaje, se puede soñar que se hará en avión, ya está definida una meta, un objetivo estratégico: llegar a un determinado punto. En segunda instancia, siendo

realistas, es necesario revisar los recursos y restricciones, y por ejemplo, tácticamente, se determina que se va a llegar al destino definido en un automóvil. Ahora finalmente, a nivel operativo, ejecutivo, se asigna quien será el conductor principal, el copiloto y los acompañantes, de esta forma, con esta metodología se alcanza la meta soñada, definida en la estrategia.

Aquí están plasmados los **tres principios** para el desarrollo de un proyecto o emprendimiento aplicado exitosamente por el Señor Walt Disney: Hay que **ser soñador, realista y ejecutivo**. A nivel de términos de dirección y gestión: Definir y ejecutar los planes estratégicos, tácticos y operativos.